



Комплексное управление клиентским опытом



Александр Захаренко

Старший консультант по решениям
Zendesk



170,000

+

КЛИЕНТОВ

17

ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ

4,500+

СОТРУДНИКОВ

Сан-Франциско

ШТАБ-КВАРТИРА

160

СТРАН

60

ЯЗЫКОВ

1,9 млрд

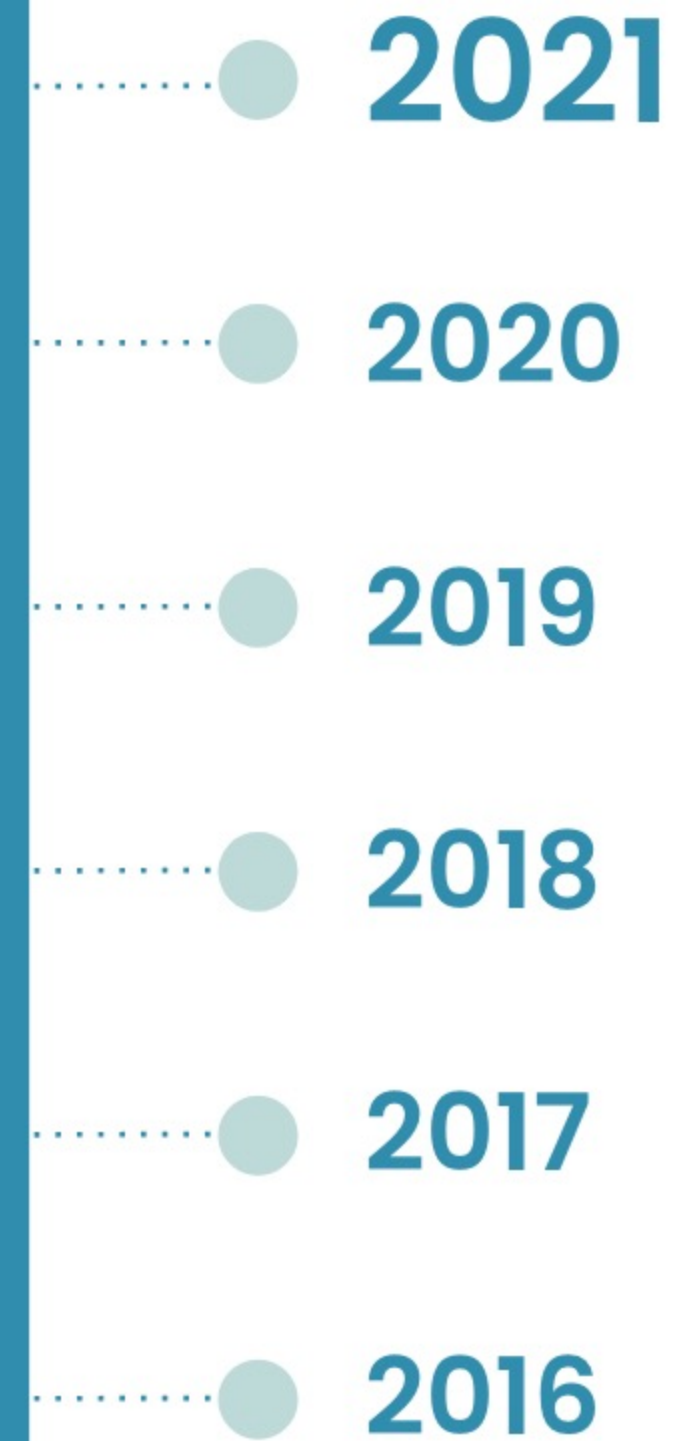
КЛИЕНТСКИХ
КОНТАКТОВ В
ГОД



Gartner®

A Magic Quadrant Leader

6 years in a row



Ranked

#1

for **Digital
Customer
Service**

use case

Source: Gartner, Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center, Nadine LeBlanc, Jim Davies, and Varun Agarwal, 15 June 2021.
GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally, and is used herein with permission. All rights reserved. Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, expressed or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose. <https://www.zendesk.com/resources/gartner-magic-quadrant-crm/>

Source: Gartner, Critical Capabilities for the CRM Customer Engagement Center, Nadine LeBlanc, Jim Davies, and Varun Agarwal, 21 June 2021.

Клиенты – это основа
вашего бизнеса



**Опыт клиента
становится таким же
важным, как ваш
продукт или сервис**

81%

клиентов готовы сменить брэнд, если их
не устраивает качество обслуживания
клиентским сервисом ▲

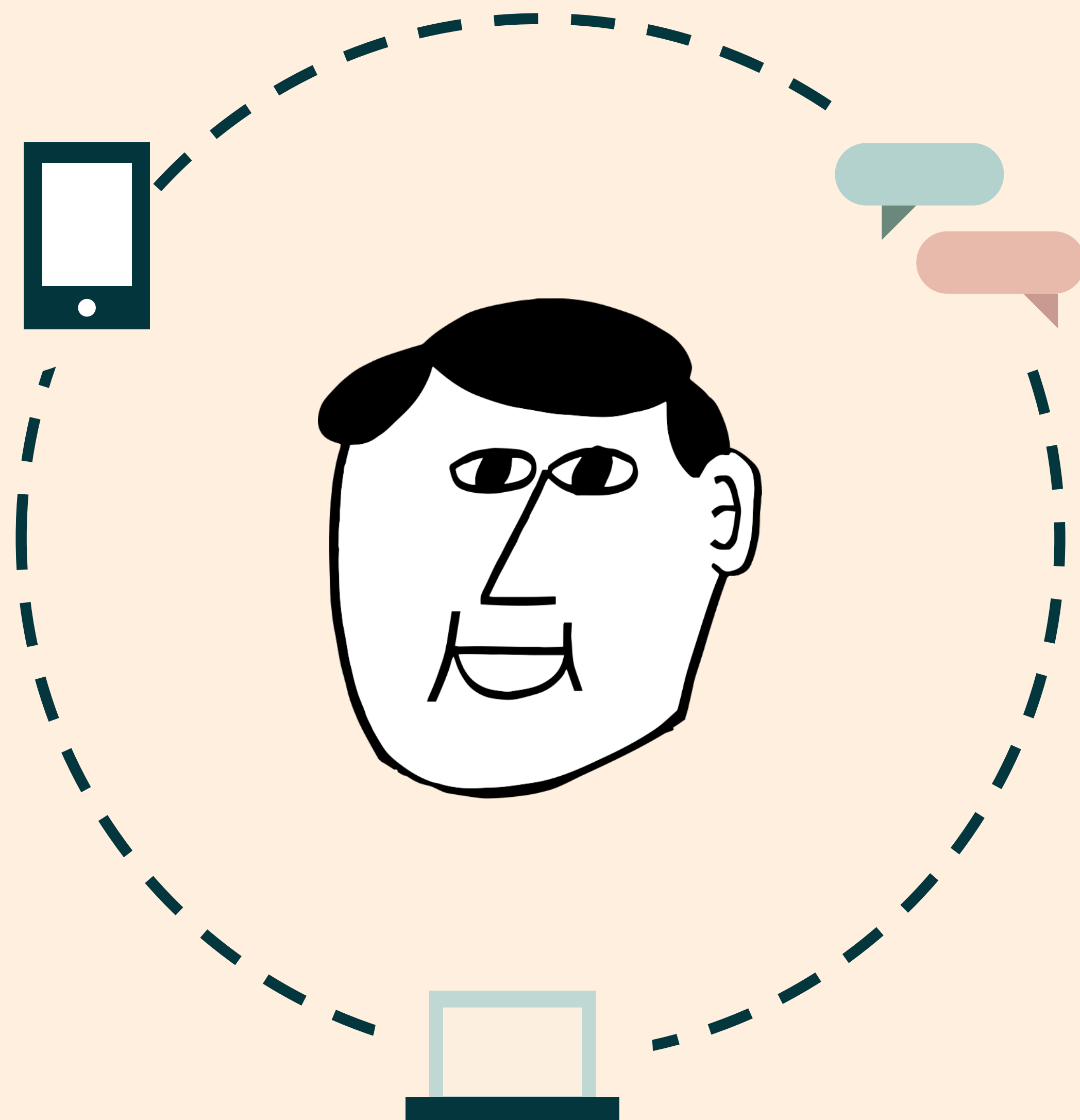
Подтвердите, пожалуйста,
следующие данные: дату
рождения, последние 4 цифры
кредитной карты и ваш адрес.

Да, конечно, всего
лишь третий раз за
сегодня...

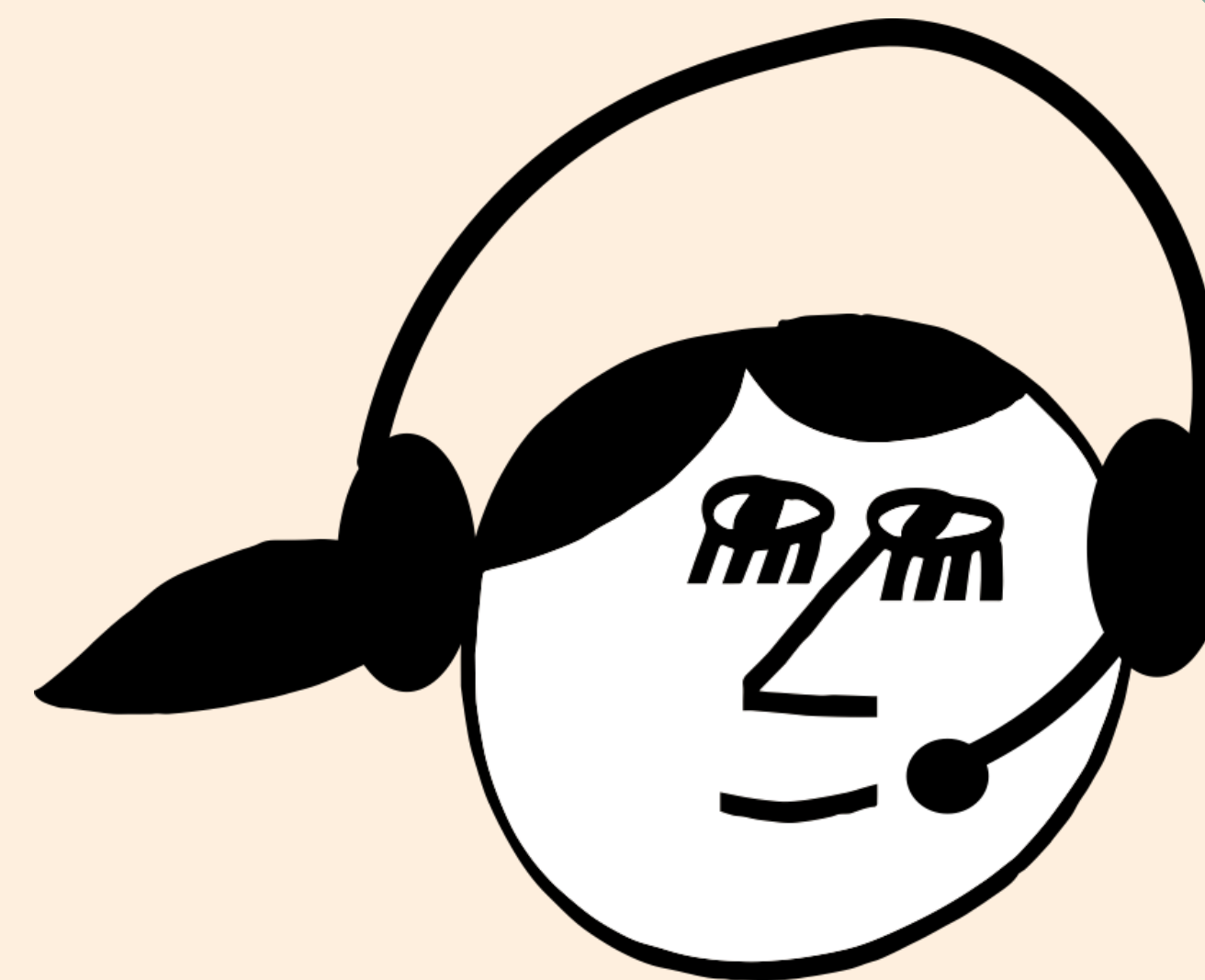
Светлана, приоритет
вашего запроса
поднят до "срочный"

Я Сергей...

Спасибо за ваше
сообщение, Андрей!
Пожалуйста, позвоните в
службу поддержки, вам
посодействуют.



Добрый день, Сергей!
Я вижу, у вас вчера был чат
по проблеме логина.
Проблема всё ещё не решена
или появились новые
вопросы?



Ваши клиенты сравнивают
вас с лучшими
клиентскими сервисами,
в которые они обращались

46

клиентов утверждают, что их ожидания от
клиентского сервиса повысились по сравнению
с предыдущим годом

%



Uber

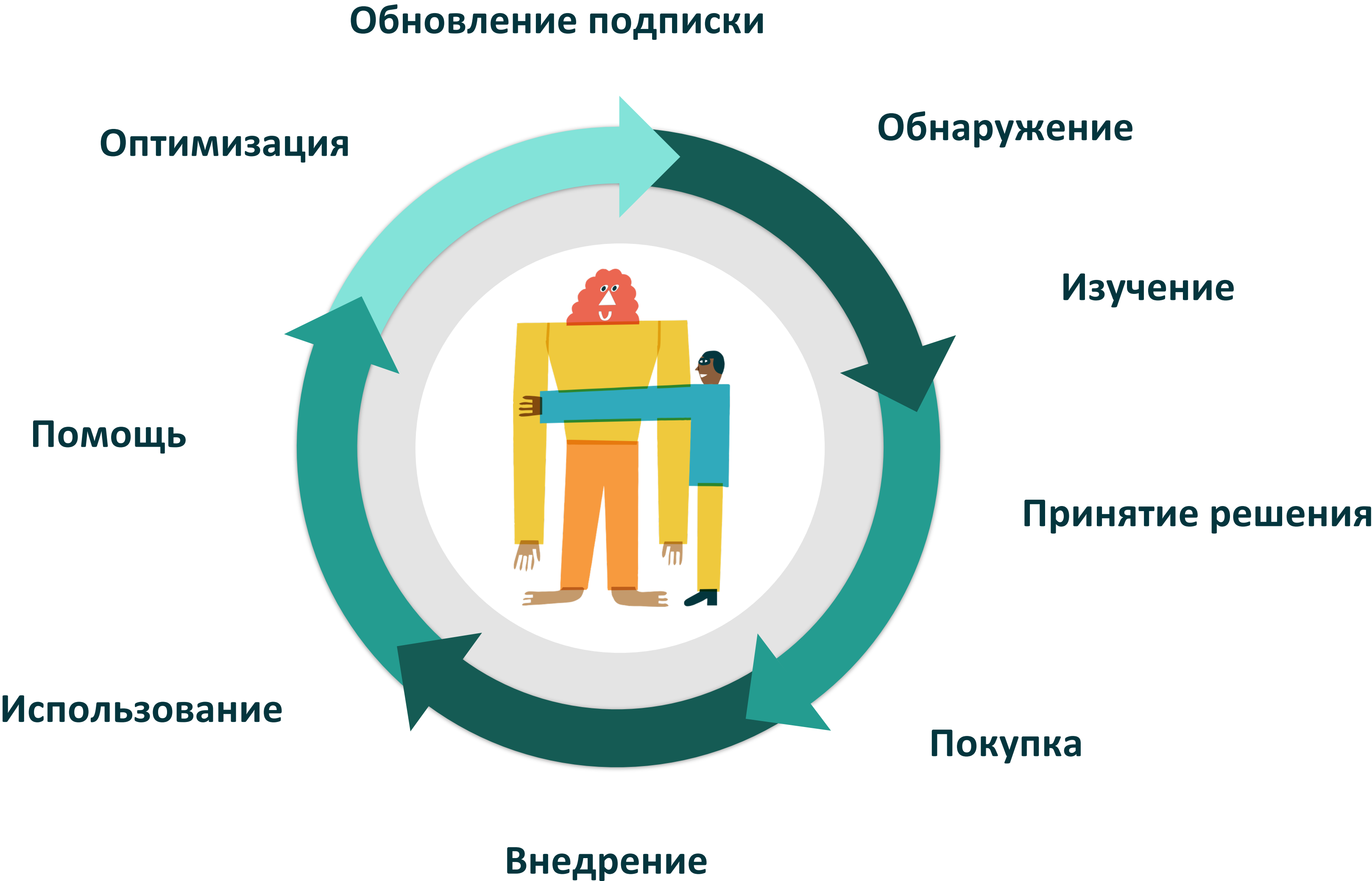


NETFLIX



airbnb

Фазы жизненного цикла клиентов Zendesk - клиент всегда в центре



Фазы жизненного цикла клиентов Zendesk - клиент всегда в центре





«Традиционное представление о том, что клиенты у вас «есть», не имеет сегодня никакого смысла. Бизнесу необходимо инвестировать в построение взаимоотношений со своими клиентами посредством укрепления доверия и аутентичной связи между людьми день за днём.»

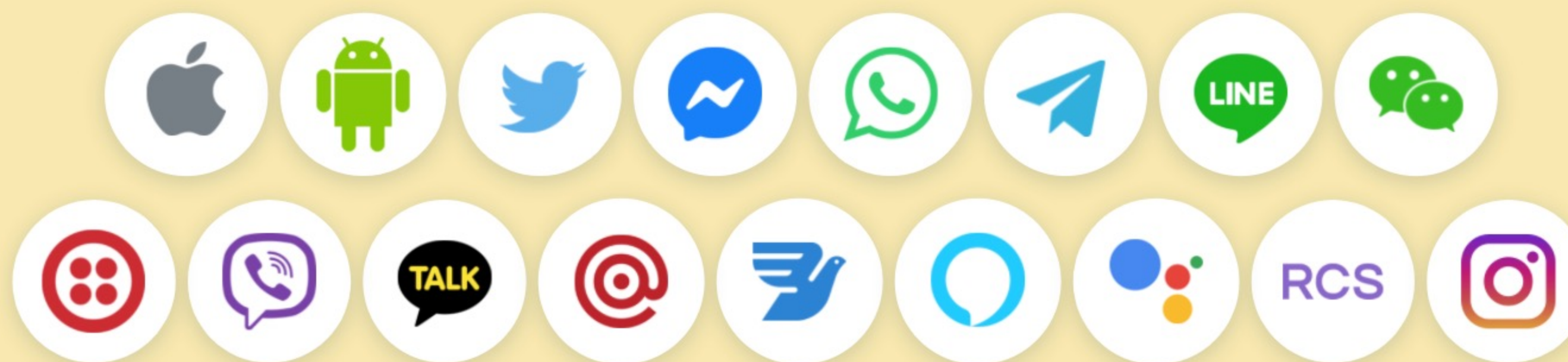
Миккел Свейн, CEO Zendesk

Технология клиентского сервиса сегодня

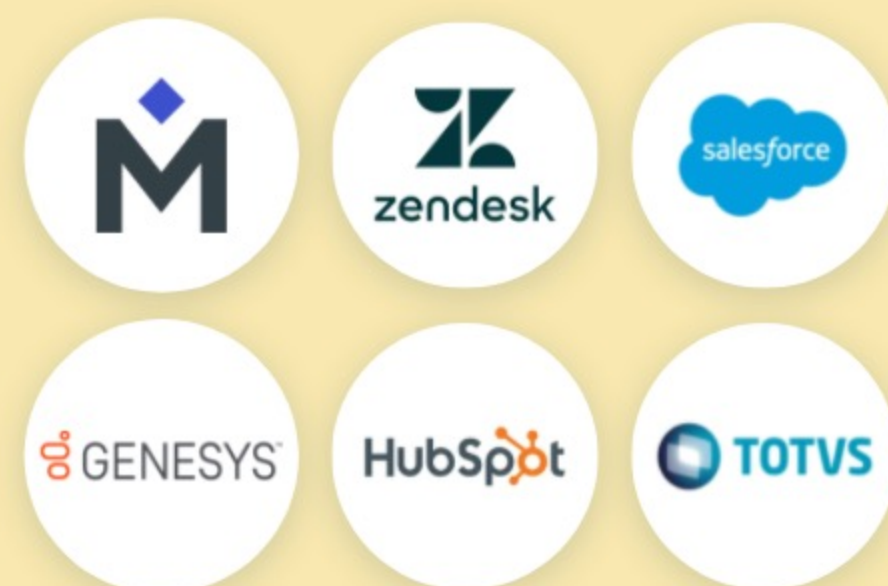


МЕССЕДЖИНГОВАЯ ПЛАТФОРМА ДЛЯ РОСТА

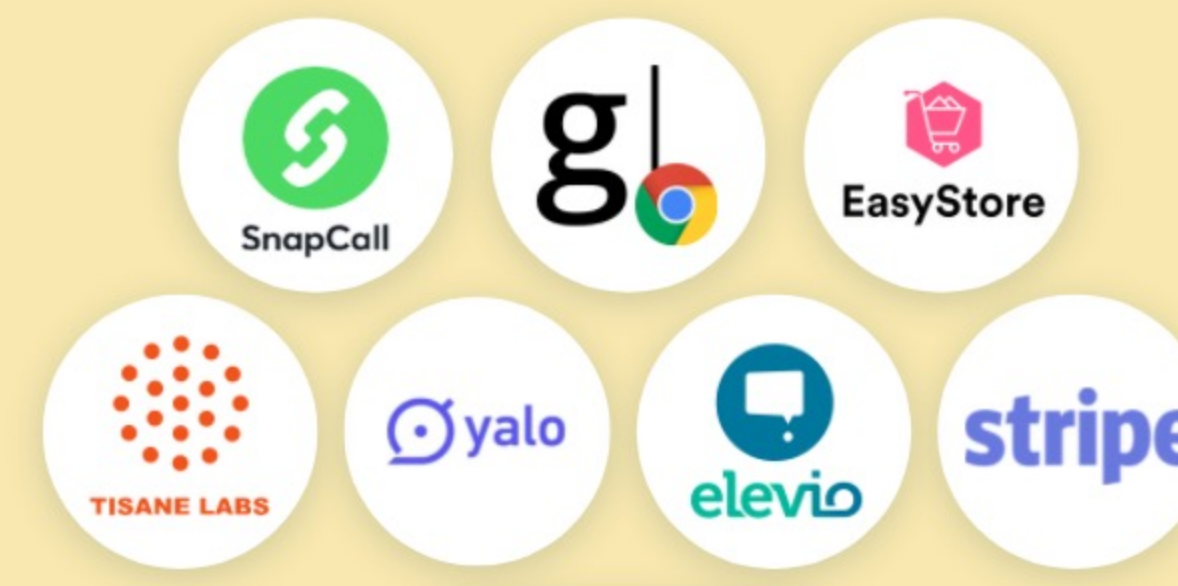
Sunshine Conversations



МЕССЕДЖИНГОВЫЕ КАНАЛЫ



БИЗНЕС СИСТЕМЫ



BOTS

ИНТЕГРАЦИЯ ТРЕТИХ СИСТЕМ

**Пусть ваша
компания
будет такой,
какой ее хотят
видеть ваши
клиенты**





Спасибо за внимание!